

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Mercadeo en apuros: Irse por las ramas

ESPECIALIZACIÓN : En Mercadeo

PROMOCIÓN : XXV

PALABRAS CLAVES:

Mercadeo, producto, promoción, comunicación, distribución, merchandising, logística, producción, ventas, planeación estratégica, control, dirección, ejecución.

TEMAS CUBIERTOS: Las 4 P (producto, promoción, comunicación y distribución), Estrategias de ciclo de vida del producto, Comportamiento del consumidor, factores que afectan el comportamiento de compra, sistemas de información, planeación estratégica, plan de ventas, plan de marketing, servicios,

RESUMEN DEL CASO

En este caso se relata la complejidad de direccionar una mediana empresa de plantas deshidratadas por medio del paternalismo y autoritarismo, que a su vez desencadena una serie de inconsistencia a nivel logístico y de producción que retrasan los procesos, cronogramas de mercadeo en la región centro y norte del valle, evidenciando la carencia de planeación estratégica en toda la estructura organizacional, colocando en riesgo las relaciones con clientes, consumidores finales, quienes ponen de manifiesto su inconformidad por la falta de trabajo en

Especialización en Mercadeo

equipo y proactividad por los frecuentes faltantes en pedido, cediendo mercado a la competencia, dejando al Mercadeo en Apuros.

Este relato centra su desarrollo en una de las regiones más importantes en cuestión de efectividad, porcentaje de ventas que cuenta con una persona encargada de la administración total de los almacenes, es decir maneja las visitas a los puntos de venta, pedidos, entregas, actividades de merchandising con autonomía, su relación con la empresa agrupa el envío del pedido, su despacho, devolución de papelería y cuota de venta, manejando una comunicación informal con ausencia de reuniones de desempeño, capacitaciones, entre otros factores.

AUTOR	TELEFONO	E-MAIL
Marcela del Pilar Calceto Vacca	310 436 2308	marcela_calceto@hotmail.com

CASO MERCADEO EN APUROS: IRSE POR LAS RAMAS¹

Esta es la historia de una pequeña empresa de la ciudad de Cali, *“Naturaleza en Equilibrio”*, dedicada a la producción y comercialización de plantas aromáticas deshidratadas, la cual tuvo su inicio en el año de 2005 con un solo producto la Estevia de venta en semáforos, personas allegadas y autoservicios que dieron una muestra de confianza a aquel empresario empírico, quien como necesidad laboral y económica inicio este proyecto que fue creciendo, tanto en mercado, como en referencias de productos, empleados e infraestructura hasta llegar a ser una empresa jurídica, denominada como mediana empresa con gran reconocimiento y cobertura de mercado en Cali, Palmira, Pradera, Vijez, Yumbo, Miranda, Cerrito, Guacari, Ginebra, Buga, San Pedro, Riofrio, Tuluá, Andalucía, Bugalagrande.

“Naturaleza en Equilibrio” es gerenciada por una persona empírica Rubiel Ramos, un hombre alto, delgado, con canas, caracterizado por ser de fuerte temperamento y voz aguda, (“nunca se equivoca”), con grandes ideas pero de poca ejecución, quien tiene como premisa Vender, Vender y Vender.

Hacia finales del año 2008 teniendo una vacante que ocupar en la zona de Tuluá, Buga, Andalucía y Bugalagrande con 12 almacenes por atender, se une al equipo de trabajo una joven estudiante de universidad, familiar de este empresario, de baja estatura, rubia, agraciada, con temperamento fuerte, perfeccionista y

Caso de grado realizado por Calceto Vacca Marcela del Pilar para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Sory Torres, Especialización del Tutor. Santiago de Cali – Colombia. FECHA 15 de Mayo de 2013.

Especialización en Mercadeo

responsable, con amplias expectativas de colaborar y la simple experiencia en plantas deshidratadas de lo que veía hacer en las vacaciones donde su familiar; su nombre Margarita Ramos, pero más conocida como Doña Estevia seudónimo otorgado en los diferentes almacenes por ser la mercaderista de las plantas deshidratadas.

En el año 2009, después de empalmarse al trabajo sin capacitación alguna Margarita ya tiene bajo su administración 30 almacenes, en más zonas como Cerrito, Guacari, Ginebra, San pedro, Riofrio, que tiene a *“Naturaleza en Equilibrio”* trabajando arduamente para cumplir con cada requerimiento de los clientes con los pocos recursos que allí se encontraban; sin embargo Margarita se las arregló para hacer un cronograma de actividades y así facilitarle a su jefe todo el proceso de logística, siendo la sede principal Cali; realizando visitas entre lunes y martes, para que en el transcurso de día miércoles se enviaran los pedidos desde Cali a la terminal de Tuluá y así entregarlos entre Jueves y viernes, quedando el día sábado para el envío de papelería, cobros, entre otros, como encomienda para asentar las facturas en el sistema y terminar el proceso de venta; de esta ultima labor se encargaba la secretaria Luz Adriana, una mujer de 35 años, alta, de caderas anchas, casada, poco agraciada, charlatana y que tomaba miles de bebidas para poder quedar embarazada.

Los procesos en *“Naturaleza en Equilibrio”* eran muy rudimentarios puesto que la Mercaderista Margarita cada lunes o martes después de enviar lo pedidos por correo debía llamar a la secretaria Luz Adriana para que ella lo imprimiera y se los trasladará a la jefe de producción, Constanza una mujer rubia, alta, delgada, de manos frágiles pero fuerte colaboradora, familiar también del dueño de la empresa, responsable, sincera y estricta en su labor pero de buen sentido del humor, quien era la encargada de las operarias en producción y el despacho de

Especialización en Mercadeo

pedidos; así mismo la mercaderista Margarita el día miércoles debía llamar de nuevo para confirmar el envío de la mercancía para estar pendiente en la terminal. Y así transcurrían los días, las semanas y los meses en *“Naturaleza en Equilibrio”*, no existía capacitación, ni informes de nuevas referencias, agotados, ni la supervisión del trabajo de Margarita, quien manejaba los almacenes a su cargo con total autonomía, permitiendo así realizar visitas a los almacenes para montar pedidos, entrega de pedido, limpieza o por evento programado entre administración de almacén y mercaderista (degustación, impulsación).

En muchas ocasiones Margarita pidió a su jefe Rubial Ramos realizar anchetas o premios para los compradores y así motivar la venta pero recibió un No por respuesta, puesto que los recursos eran muy pocos.

Un día de Mayo de 2010 próximo al evento en todos los almacenes de la Súper Prima de mitad de año la administración de los almacenes de cadena pidió la participación de los proveedores en los eventos del mes de Junio y Julio; y aquí *“Naturaleza en Equilibrio”* como era de costumbre tenía su exhibición con el inventario necesario para cubrir la demanda, al igual que el cronograma de degustación, impulso y entrega de plegables en los almacenes; sin embargo los demás almacenes aunque no tuviesen actividades de tanta relevancia era vital tener todas las referencias en exhibición con excelente inventario para esos días de buena venta.

Por otro lado las actividades realizadas en la sede principal eran desconocidas por Margarita quien tenía un mínimo contacto con sus demás compañeros de trabajo, era limitado por las llamadas telefónicas, aunque ellos si estaban al pendiente de la gran cantidad de mercancía que se aproximaba empacar en los pedidos de Margarita que sin lugar a duda siempre eran los más grandes, esta zona era la más rentable de todas; Por este hecho Constanza siempre tenía el informe de la cantidad de materia prima (plantas deshidratadas como Caléndula, Flor de

Especialización en Mercadeo

Jamaica, Estevia, entre otros) e insumos (Bolsas, etiquetas, costales, cajas) requeridos para tener las referencias listas para su despacho, venta, las actividades de las operarias y su presupuesto de producción; el informe se le entregaba a Rubiel Ramos, encargado de su compra.

Siendo lo habitual Margarita en su semana de eventos Súper Prima de mitad de año visitó el lunes los almacenes programados para la primera semana del mes, enviando los pedidos y haciendo la llamada a Luz Adriana:

-Margarita: Buenas tardes Luz Adriana le acabo de enviar los pedidos del día, si tiene alguna duda me avisa, si envió más la estaré llamando.

-Luz Adriana: Bueno ahora los miro, los imprimo y se los paso a Constanza.

-Margarita: Bueno estamos en contacto. Chao!

Así era el dialogo entre estas dos personas en esta parte del proceso!

Luz Adriana revisa el correo, imprime el formato y se lo entrega a Constanza para que ella lo despache y posteriormente se devuelva a la secretaria para la facturación.

-Luz Adriana: Hola Doña Perfecta aquí le entrego los primeros pedidos la zona de Tuluá.

- Constanza: Ju! Ahora hay un problema!!!!

- Luz Adriana: ¿Cuál? no me diga eso, ¿ahora quien se aguanta a Rubiel Ramos de mal genio?

- Constanza: Pues que no compro materia prima a tiempo y no hay para empacar toda la caléndula y flor de Jamaica que pide siempre Margarita y según veo pidió más de lo que siempre pide!

Especialización en Mercadeo

-- **Luz Adriana:** ju!!! Toca esperar a que él llegue a ver que dice, empaque el resto!

- **Constanza:** Bueno.

Al cabo de la tarde Constanza empaco los pedidos, con más de 500 referencias faltantes, a la espera de la solución de su jefe y como era habitual nadie avisó a Margarita lo que estaba sucediendo.

Llegó la hora de la salida de todos los empleados de la empresa, el Jefe había acabado de llegar y con tono de preocupación Constanza dijo:

-**Constanza:** jefe llegaron los pedidos de margarita y faltan más de 1.500 unidades de Caléndula, Flor de Jamaica y Estevia y estamos a la espera de que mande más pedidos, ¿Qué hacemos entonces?

-**Rubiel Ramos:** ¿Cómo así y es que usted no sabe lo que debe tener en bodega para cubrir todos estos pedidos? Eso es problema suyo no mío, para eso le pago.

- **Constanza:** que pena jefe con todo respeto pero yo hace más de dos semanas le entregue el informe con la materia prima e insumos que debían comprarse para tener la producción lista y la verdad usted compro lo que no necesitábamos, hasta el momento la prioridad era la Caléndula, la Flor de Jamaica y la Estevia de lo cual no tenemos nada para enviar a la zona de Tuluá, con lo que había en bodega se están despachando los pedidos de aquí de Cali.

-**Rubiel Ramos:** Pero entonces me tengo que convertir en pulpo ¿porque no me volvió a recordar? usted sabe que tengo muchas cosas en mente, mañana llamo a ver que proveedor me puede enviar materia prima y empacar lo que alcance!

- **Constanza:** Entonces jefe, ¿el cronograma que tenia pensado hacer para la semana debo reorganizarlo para cuando llegue esta materia prima?

-**Rubiel Ramos::** Pues si, no podemos perder la venta.

Especialización en Mercadeo

- **Constanza:** Bueno, pero tenga en cuenta que son demasiadas referencias y no todo el personal se puede enviar a cumplir este faltante, puesto que los demás pedidos necesitan de otras referencias.

-**Rubiel Ramos:** Mire en este momento deme soluciones usted vera que hace, lo importante es que ¡no se pierda la Venta! ¡Necesitamos plata!

- **Constanza:** Bueno señor, que tenga buena noche, hasta luego.

Rubiel dio media vuelta y se encerró en su oficina, sin contestar el saludo de nadie, comportamiento normal para todos los que lo conocían cuando algo malo estaba sucediendo.

A la mañana siguiente del día martes Margarita bajo un sol impresionante, conduciendo su moto, fiel herramienta de trabajo, visitó los almacenes correspondientes a su ruta del día, con gran éxito por la gran cantidad de unidades que pedían para toda la quincena. Teniendo en cuenta que los pedidos se hacían en cada almacén para durar 15 días y así poder administrar de óptima forma los 30 almacenes bajo su cargo.

Llegando a su casa a eso de la 1:30 pm, de donde siempre enviaba los correos con los pedidos, tomó un vaso de jugo, digito la información, los envió e hizo la llamada habitual a la secretaria para dar aviso de los pedidos, esta quien contesta de tranquila forma, confirma su llegada sin dar aviso de los faltantes en los pedidos del día anterior más lo que llegaban.

-**Luz Adriana:** ¡¡Ay Dios que cantidad de Caléndula y flor de Jamaica que se pide aquí, si no se alcanza a empacar creo que Margarita estará bien comprometida con los clientes por los faltantes y su cuota también se verá afectada!! ¡Este es el problema de que aquí no se tengan prioridades!

Especialización en Mercadeo

Esta fue la exclamación que hizo la secretaria después de colgar la llamada... No sobra decir que en un tono bajo de voz, evitando ser escuchada por su jefe quien a esas alturas estaba muy enojado con todo el mundo.

Mientras en la zona de Tuluá Margarita realizó su ruta, en Cali, su jefe Rubiel trataba de conseguir la materia prima lo más pronto posible, a buen precio con diferentes proveedores de la zona para evitar costos adicionales de movilización. Siendo ya las 7:00 am decidió llamar a Jaime Plazas un campesino de la zona rural de Cali, de estatura baja, de facciones indígenas, con manos gruesas y toscas, a quien conocía hacia varios años, puesto que los dos tenían una similar historia con los inicios de su negocio, pero este tenía materia prima de mediana calidad y un poco costosa comparada con los proveedores del Cauca y Nariño pero contrarrestaba el tiempo de envío y su llegada para la producción.

-Rubiel Ramos: Buen día, necesito me envíen 30.000 Gr de Caléndula, 35.000 de Flor de Jamaica Gr y 45.000 Gr de Estevia hoy mismo, ya deshidratado. ¿Cuánto cuesta y por qué tan caro?

-Jaime Plazas: Buen día, y porque tan apurado o me si el día esta tan soleado, eso que usted me pide es mucho para enviarlo hoy, recuerde que venimos de días de lluvia, en el momento no tengo todo eso, pero si me da tiempo al fin de semana, tiene su mercancía la próxima semana.

- Rubiel Ramos: No me sirve la verdad tengo unos pedidos muy grandes y ya sabe que hay que Vender, Vender y Vender si no esto no sirve! Colabóreme ¿qué tiene para que me envíe?

- Jaime Plazas: pues la verdad tengo unos 7.000 Gramos de Caléndula, 6.500 Gramos de Flor de Jamaica y 9.000 Gramos de Estevia ¡Usted sabe que cuando hay invierno toca comprar con anticipación, todo se pone costoso, escaso, yo se lo he dicho pero usted es muy terco!

Especialización en Mercadeo

- **Rubiel Ramos:** ¡No pues llame a comprarle y me regaña! Más bien dígame si están aquí a media mañana tipo 9:00 am?
- **Jaime Plazas:** Bueno ya le empaco y lo monto al carro, me paga allá no hay problema.
- **Rubiel Ramos:** Pero no se le olvide el resto del pedido lo más pronto posible.
- **Jaime Plazas:** Bueno nos vemos ahora.

En “*Naturaleza en Equilibrio*” parecía mejorar el ambiente, sin embargo Mercadeo estaba en apuros y producción estaba por incluirse en el aprieto.

Rubiel después de conseguir alguna materia prima para cubrir los faltantes se acerca al área de producción y con tono de ironía es su voz dice a la jefe de producción.

- **Rubiel Ramos:** A eso de las 9:00 am llegan 7.000 Gramos de Caléndula, 6.500 Gramos de Flor de Jamaica y 9.000 Gramos de Estevia para que empiece a empacar.

-**Constanza:** Pero jefe según los pedidos de Doña Estevia entre ayer y hoy son más de 1.500 unidades que tenemos pendientes con eso no alcanza.

- **Rubiel Ramos:** Pues yo cumplo con traerle algo para que empiece no dice que no hay personal, coloque a todas las operarias empacar la materia prima que llega y luego que hagan el resto.

- **Constanza:** A la larga se quedarán cortas de tiempo para empacar lo que llega y lo que se tenía propuesto. Recuerde que se debía empacar esto desde la semana pasada, no olvide que se tuvo tiempo de sobra por no tener la materia prima y los pedidos de las mercaderista de Cali siguen llegando, también hay que despacharlos.

- **Rubiel Ramos:** Primero empaque la materia prima y luego repartimos las unidades a los pedidos más grandes, los demás que se las arreglen para hacer una nueva entrega.

Especialización en Mercadeo

Y así al cabo de las 9:30 am Constanza y su equipo de producción dejó de armar y sellar bolsa para empezar a empacar la materia prima que había llegado, teniendo en cuenta que el proceso de producción en la empresa es artesanal y que el termino armar bolsa corresponde a colocar la etiqueta dentro de la bolsa, pasando a sellarla, luego al empaque del producto, sin olvidar pasar por la gramera para su peso y posteriormente al sellado final de la bolsa, hacer el respectivo conteo para el inventario y culminar en el almacén de producto terminado, siendo compleja la actividad porque solo se contaba con un día para ello puesto que el día miércoles después del medio día se enviaba la encomienda a Margarita. Sin lugar a dudas *“Producción estaba en Apuros”* y la secretaria también al pendiente para facturar todos los pedidos.

En general fue un día agitado, llegando a las 6:00 pm las operaciones en producción se detuvieron, pues a pesar de estar cortos de tiempo y con producción por terminar en *“Naturaleza en Equilibrio”* no se pagaban horas extras y sus empleados bajos de motivación no estaban dispuestos a regalar su tiempo. Todos muy cansados van a casa a la espera del gran miércoles definitivo para los envíos.

Siendo las 6:00 am Margarita inicia sus labores cotidianas, hoy y como todos los miércoles mientras en la sede principal de *“Naturaleza en Equilibrio”* empacaban y despachaban sus pedidos, ella cobraba facturas, hacia limpieza de las exhibiciones, revisaba averías y hacia chequeo general de los almacenes que no se habían visitado en días anteriores; confiada en que no resultaría ninguna falla en las entregas, pues de ser así ya la habrían llamado, continuo sus labores hasta las 4:00 pm hora en la que llegaba la mercancía a la terminal para así recogerla, separarla y entregarla al día siguiente.

Especialización en Mercadeo

En “*Naturaleza en Equilibrio*” la producción hacia su mayor esfuerzo por empacar todo lo que había de materia prima para que no fuese tan grande el faltante y siendo las 1:00 pm ya se había terminado la materia prima, en total se empacaron 900 unidades por todas, 300 unidades de cada referencia, faltaban más de 650 unidades entre las 3 referencias que iban a quedar pendientes para Doña Estevia, seguido de empaque y despacho de pedido la tarea que faltaba era la de facturación por parte de la secretaria quien demoro hasta las 3:30 pm en facturar 15 pedidos, más 1 hora en llevar los pedidos desde la empresa “*Naturaleza en Equilibrio*” a la terminal de Cali para su envío y 2 horas más en llegar a Tuluá lugar de destino. Es decir a eso de las 7:00 pm llegó la mercancía a la terminal de Tuluá.

Como bien se nota en el escrito lo habitual siempre era la llegada de la mercancía a la terminal a las 4:00 pm, cuando la mercaderista Margarita noto la impuntualidad llamó a su jefe preocupada por el retraso, puesto que la empresa transportadora tenia servicio de oficina hasta las 8:00 pm y los buses que llegaban después de esa hora se trasladaban al puesto de control muy lejos de la terminal con encomienda a bordo.

- **Margarita:** Buena tarde jefe, estoy en la terminal y no han llegado los pedidos, aquí me informan que tampoco se han despachado desde Cali, ¿pasa algo?

-**Don Roble:** No, no hay problema en un rato se lo envío, lo que pasa es que esta lloviendo por aquí y no he podido salir, váyase para su casa y desde allí llama a la terminal para confirmar la llegada.

- **Margarita:** ¿¿ ?? Bueno jefe, hablamos luego. Gracias.

Margarita un poco confundida por el retraso y la pasividad de su jefe se marcha a su casa a esperar la llegada de la mercancía. A eso de las 7:20 pm llama a la terminal.

Especialización en Mercadeo

- **Margarita:** Buena noche, ¿será que la encomienda a nombre de Margarita Ramos ya llegó?

-**Transito:** Recepcionista de la oficina transportadora, una mujer de 45 años de edad, robusta, de cabello negro, de grande sonrisa, quien dice: Si mi niña son 5 costales grandes, ¿va a venir por ellos? O más bien mañana en la mañana? Yo abro a las 5:00 am, para que no se encarte.

- **Margarita:** A bueno Transito yo voy temprano para irlos sacando. Muchas Gracias!

-**Transito:** Ok chao!

Su comunicación era muy informal puesto que cada semana desde hacia ya 2 años largos la mercancía llegaba al mismo sitio y Transito estaba acostumbrada a tener costales en su oficina y colaborarle a Margarita, quien le llevaba desayuno.

El día jueves, día de entrega de pedidos para Margarita, siendo las 4:30 am sale de su casa rumbo a la terminal a sacar los primeros pedidos para hacer fila en la puerta de recibo de mercancía, teniendo en cuenta que se reciben las facturas en orden de llegada para así mismo atender a los proveedores, sin embargo si algún proveedor tenia mucha mercancía por entregar a Margarita le cedían el turno para que no esperará tanto, estas eran las ventajas de hacer labores pesadas entre muchos hombres que ayudaban a la joven mercaderista a cumplir su ruta. (Tenían conocimiento previo de que era la “joven orquesta”)

Siendo el primer almacén de entrega llaman a “*Naturaleza en Equilibrio*” para que tome su turno.

-**Margarita:** Buen día, ¿entonces hoy como siempre hacemos? ¿Usted me dicta la referencia yo la busco y la cuento vale?

-**Antonio:** ok, listo (jefe de recibo de mercancía de almacén, un hombre corpulento, alto, de tez trigueña, amigable y colaborador)

Especialización en Mercadeo

Todo iba bien hasta que llegaron a...

-**Antonio:** Caléndula 50 unidades

- **Margarita:** ¿¿ ¿? 50? ¿Así dice en la factura?

-**Antonio:** Si, búscalas en la bolsa a ver cuantas vienen.

- **Margarita:** ok... 1,2, 3.... 50. Si hay 50, pero yo pedí más no las enviaron!

-**Antonio:** Ahora confirmamos cuantas faltaron. Sigamos. Cidrón, 50, Diente de león 40, Estevia 50.

- **Margarita:** yo pedí 200 solo mandaron 50. Otro faltante con razón la bolsa la vi pequeña.

-**Antonio:** Flor de Jamaica 50

- **Margarita:** ¿Que? 50 se me venden en 2 días yo pedí 500, que horror.

Así hasta terminar la factura se tuvo como resultado un faltante de 150 estevias, 450 Flor de Jamaica y 350 caléndulas, para la temporada y los eventos es casi nulo este pedido con respecto a la demanda que se aproxima en estas referencias.

- **Margarita:** Ahora que termine de surtir llamo a mi jefe. Gracias Antonio.

-**Antonio:** Bueno alguna cosa me avisa, con mucho gusto.

Como es la labor después de entregar la mercancía, Margarita se dirige a imprimir los precios y surtir la mercancía en el punto de venta, lo que quede en bodega debe estar en canastillas bien organizadas. (Las mercaderistas no están autorizadas en tener teléfono celular en el punto de venta, por esta razón no llama a su jefe inmediatamente)

Margarita haciendo la fila en el siguiente almacén para la entrega de los pedidos revisa todas las facturas y reconfirma la sospecha, todos los pedidos tienen faltantes lo que pone de inmediato al **“Mercadeo en Apuros”**, puesto que esa

Especialización en Mercadeo

mercancía era para cubrir la temporada de prima y los eventos, durante todo el mes de Junio, como es de suponerse las exhibiciones quedarán con agotados, lo que requiere de una nueva cita con administración para montar pedido, una nueva cita de entrega de mercancía y el retraso de las actividades de la próxima semana en los demás almacenes, con solo una persona a cargo para estas contingencias; Así que la mercaderista al borde de un colapso decide llamar a su jefe:

-Margarita: Buen día jefe, ¿como le va? acabo de entregar pedidos y revisar facturas y existen demasiados agotados, esto me perjudica el trabajo.

-Rubiel Ramos: Buen día, si lamentablemente el lunes nos dimos cuenta de faltante en materia prima y se hizo lo posible por entregar algunos pedidos completos pero fue imposible.

-Margarita: Pero jefe porque no me aviso el mismo lunes yo hubiese dividido los pedidos y reprogramado las citas de una vez.

- Rubiel Ramos: Mire señorita usted no tiene que decirme como hago las cosas, usted no es la única que trabaja aquí, si usted supiera como se trabaja aquí no estaría diciendo esto.

-Margarita: Disculpe jefe no es mi intención decirle algo que lo moleste pero dese cuenta que para esta temporada siempre se pide el doble de cantidad en diferentes referencias, ya ustedes saben allá que inventario tener en bodega. Y yo manejo 30 almacenes sola y si me retraso en alguna actividad las demás también quedan incompletas.

- Rubiel Ramos: Yo no se usted que va a hacer, siempre usted me llama para colocarme problema, la próxima semana si se alcanza se tiene la mercancía que quedo faltando, si no le gusto deje así y no trabaje más.

Tutututu..tututu Cuelga el teléfono el jefe.

Especialización en Mercadeo

¿¿¿ ¿??? En busca de solución sigue el “**mercadeo en apuros**” y el jefe decidió “**irse por las ramas**”. Es tarea ahora de la mercaderista hablar con todos los administradores de los almacenes e informar que tiene mercancía faltante y reprogramar una cita de pedido con la entrega.

-Margarita: Buen día, hoy vengo a pedirle un grande favor, lo que pasa es que tengo faltantes en Caléndula, Flor de Jamaica y Estevia y como bien lo sabemos son los productos estrella de “*Naturaleza en Equilibrio*” y ya habíamos programado los eventos y me quedaría corta en venta, entonces que posibilidad existe de montar el pedido ahora y yo se lo traigo a mitad de la otra semana, solo de estas referencias para no alterar los inventarios de las demás referencias y las próximas visitas.

-Rosa María: Administradora de almacén: Bueno, esto me disgusta mucho pero en vista de su buen trabajo, yo sé que usted es una persona responsable, haremos las cosas de esta forma, además por este evento nos conviene a las dos partes ganar, pero no me vaya a quedar mal con la degustación, no importa que no haya suficiente mercancía estos 2 días, me interesa la presencia del personal en punto de venta, además entregue esos plegables que ustedes tienen, eso si la cita de entrega la coordina con Antonio usted sabe que los proveedores grandes tienen cita programada durante todo el año. Dígale que la atienda por un ladito, así sea en la tarde; esta mujer es caracterizada por ser estricta, no delega funciones, de temperamento fuerte y poco asequible, alta, de tez blanca, su edad 50 años.

-Margarita: Muchas gracias Doña Rosa, no sabe el alivio por esta parte que me da. Aunque se perderá alguna venta, ayudará a otras referencias a rotar, y a la competencia a robarme un poco de mercado... jajaja... Gracias por la confianza.

-Rosa María: Bueno, estaré pendiente de su rendimiento. Hasta luego.

Especialización en Mercadeo

De esta forma también se arregló la cita de entrega con Antonio, solo faltaban 14 almacenes más por mediar y arreglar la situación; pero a medida de la entrega de los pedidos en cada almacén Margarita hablaba con el administrador de cada punto para entregarle el resto de la mercancía la próxima semana y aprovechar para hacer una nueva orden de pedido, así mataba 2 pájaros de un solo tiro, pero aumentaba su trabajo para la semana próxima y omitía degustaciones entre semana porque no tenía tiempo para hacerlas ni personal que le ayudaría.

Así transcurrió el día jueves y el día viernes de la entrega de los 15 pedidos. En horas de la tarde del viernes llama a su jefe a contarle las nuevas noticias.

-Margarita: Buena tarde jefe, espero este bien, llamo para comentarle que lo pedidos ya fueron entregados, ya le envié la encomienda con las facturas, las consignaciones de los pagos y la relación de los cobros faltantes.

-Rubiel Ramos: Bueno ¿algo más?

- Margarita: Si señor, reprogramme los pedidos de las referencias faltantes para la próxima semana, el dato de las cantidades y las entregas se lo mande al correo, para que Luz Adriana las imprima, en el transcurso del lunes y martes envió los pedidos de la semana 2, como esta programado.

- Rubiel Ramos: Bueno pero no me ponga a correr.

- Margarita: Jefe en verdad para la próxima y curarnos en salud envíeme un listado de los agotados en bodega para no pedirlos acá, no quedar mal y andar corriendo.

- Rubiel Ramos: Ay miro que hago. Hasta luego.

- Margarita: Bueno jefe estamos en contacto, que este bien. Alguna cosa lo llamo.

- Rubiel Ramos: JA!

Mientras mercadeo salía de apuros, el gerente de *“Naturaleza en Equilibrio”*, adelantaba pedidos de materia prima para cubrir lo faltantes y los pedidos venideros de las diferentes mercaderistas, aunque la jefe de producción tuvo que reorganizar el cronograma de actividades para cubrir todo el proceso y no

Especialización en Mercadeo

quedarse atrasada con la producción de Caléndula, Flor de Jamaica y Estevia, ni la de las otras referencias.

CASO MERCADEO EN APUROS: IRSE POR LAS RAMAS

ANEXO 1. Formato de Pedido Zona Tuluá

Almacenes la Ocho. Tuluá

referencia	inv	ped
Acacia de la india	5	30
Ajenjo	0	6
Aji en polvo	2	10
Albahaca	2	10
Alcachofa	2	10
Anamú	2	6
Anís común	0	12
Anís estrellado	0	25
apio	0	12
Baños Amargos	3	20
Baños Dulces	4	20
Boldo	5	30
Borraja	6	0
Caléndula	3	100
casaca sagrada	5	0
Cidrón	5	10
Cola de caballo	0	10
Comfrey	5	6
Cuasia	2	6
Diente de león	4	10
Estevia	4	50
Eucaliptos	0	12
Flor de Jamaica	12	200
Gingko biloba	5	12
Guasca	4	10
Hierbabuena	4	10
Hinojo	0	10
Jengibre Molido	55	100
Laurel	6	30
Limoncillo	3	12
Linaza Entera	2	15

Superfamiliar Tuluá

Referencia	inv	ped
Acacia	12	50
Albahaca	5	25
Alcachofa	5	10
Anamu	5	10
Anís común	2	20
Boldo	11	150
Caléndula	47	500
Cidrón	5	50
Cola de caballo	5	40
Comfrey	4	10
Cuasia	2	10
Diente de león	0	40
Eucaliptos	3	40
Guasca	2	30
Hierbabuena	1	40
Hinojo	6	20
Jengibre Molido	6	40
Laurel	9	50
Limoncillo	4	30
Manzanilla	11	100
Menta	5	30
Orégano	8	50
Ortiga	0	20
Palo santo	4	10
Q. barrigo	0	20
Romero	0	30
Salvia	3	10
Sen	19	100
Tomillo	26	50
Toronjil	7	40
Anis Estrellado	7	100

Especialización en Mercadeo

Linaza molida	3	15
Llantén	6	0
Manzanilla	6	25
Marrubio blanco	6	0
Mastranto	6	0
Menta	3	12
Oregano	0	25
Ortiga	1	6
Palo santo	6	0
pino	2	6
Quiebrabarriga	3	10
Quina	2	6
Romero	4	10
Sahumerio	6	20
Salvia	2	6
Sauco	2	6
Sen	6	30
Te Verde	6	25
tilo	2	6
Tomillo	5	25
Toronjil	2	6
Uña de Gato	6	0
Valeriana	4	12
verbena	2	6
Vira vira	6	0
Zarzaparrilla	3	6
Malva	6	0

256 1057

Pedido Margarita
Ramos

Para Jueves
Pedido 31 de Junio 2010

Gingko Biloba	1	60
Te Verde	10	40
Valeriana	4	30
Sahumerio	19	30
Baños Amargos	4	20
Baños Dulces	5	20
Estevia	11	200
flor de jamaica	194	500
	472	2625

Pedido Margarita Ramos
para viernes
pedido 31 de Junio 2010

Especialización en Mercadeo

ANEXO 2. Fotos Exhibición Completa



Especialización en Mercadeo

Exhibición Incompleta



Especialización en Mercadeo

Exhibición Incompleta Faltante Flor de Jamaica



Especialización en Mercadeo



